

Live

No. 1/10



Nouvelle dimension dans la diversité des pièces détachées

Extension des entrepôts et du programme de livraison
réalisée avec succès

ESA au Salon de l'auto

L'événement le plus important de l'année

avec
ESA⁺ **TECAR**
pour être plus forts

Contenu



3	Editorial
5	ESA-Tecar Spirit UHP – nouveau chez ESA
6	Univers des pièces détachées
7	SMART DEAL
9	Goodyear EfficientGrip
10	Lampes diurnes
10	Pneus et showroom
11	Shell Helix
12	Entretien avec André Häberlin
13	ESA au Salon de l'auto – le rendez-vous
14	Mon ESA – ma sécurité
15	Personnalisez votre installation de lavage !
16	Des ponts élévateurs pour tous les travaux
17	Nouveau centre de formation
19	Continental
20	ESA et l'entreprise Beulentechnik SA
21	Führungswechsel
23	MICHELIN ENERGY™ Saver
25	Montagetechnik Berner SA
26	Une bonne opportunité pour l'avenir
28	Meeting d'académie
28	Feux de la rampe

Impressum

Editeur ——— ESA, Berthoud
Rédaktion ——— Lukas Blaser
Concept/conception — agentur01, Berne
Impression ——— Vögeli AG, Langnau

De nouvelles dimensions

La toute dernière édition de notre périodique interne « ESA-LIVE » se trouve devant vous, chers copropriétaires et clients. A nouveau, nous avons rempli les pages avec beaucoup d'éléments nouveaux et intéressants sur votre ESA.

Nous avons attaqué l'année 2010 avec la devise « Avec ESA, pour être plus forts » et sommes persuadés de pouvoir devenir encore plus forts avec vous. Dans la dernière édition, je vous ai parlé d'une gestion des frais plus rigide, de l'optimisation des déroulements et de la préservation d'un niveau de prestations aussi haut que possible. Ces objectifs gardent toute leur validité pour que votre ESA puisse apporter sa contribution et pour que vous-mêmes puissiez continuer à vous affirmer dans un marché difficile. Mais en première ligne, ce sont vos achats auprès de votre propre organisation d'achat qui forment la base du succès commun et je tiens à vous remercier ici de votre fidélité.



Les deux nouveaux profils Comfort 3 et Spirit 3 lancés cet été dans les pneus d'été ESA-Tecar vont être complétés par un nouveau profil dans la gamme UHP (page 5). Dans les pages 6 et 7, vous en apprendrez davantage sur la nouvelle dimension dans variété des pièces et sur l'offre fortement étendue dans ce domaine. Plus loin, vous ferez connaissance de l'éclairage diurne à LED, verrez l'importance de la présentation des pneus dans le local d'exposition et vous familiariserez avec le nouveau nom des huiles moteur Shell Helix; vous apprendrez dans une interview comment un garagiste a converti avec succès l'éclairage de son entreprise avec des tubes LED économiques dans les pages 10 à 12. Mais savez-vous tout ce qu'il faut pour que votre ESA puisse participer à l'événement le plus important de l'année, le Salon de l'auto de Genève (du 4-14.03.2010)? Allez en page 13 pour le voir.

La sécurité dans le domaine des biens d'investissement a une énorme importance. Vous verrez en page 14 comment l'ESA maîtrise ce sujet. Puis en page 20, vous pourrez voir la compétence d'ESA dans le secteur de la carrosserie, avec la présentation d'un nouveau partenaire.

Le changement de direction dans la succursale ESA de St-Gall, le reportage sur notre 2^e fournisseur en pièces C BERNER et une interview sur la possibilité de réunir sous un même toit une représentation de marque et un concept de garage indépendant sont autant de contributions intéressantes dans cette édition.

Il ne me reste qu'à vous souhaiter une bonne lecture de cet « ESA-LIVE » et à me réjouir avec l'équipe ESA de vous rencontrer prochainement en terre genevoise, et plus précisément dans le stand ESA de la halle 7.

Charles Blättler
Président de la direction



Zusammen sind wir stark - pour être plus forts



ABSOLUTE BODENHAFTUNG

ESA-Tecar – mein Pneu

www.meinpneu.ch

POUR UNE ADHÉRENCE ABSOLUE

ESA-Tecar – mon pneu

www.monpneu.ch

LA TENUTA DI STRADA HA IL SUO PESO

ESA-Tecar – il mio pneumatico

www.ilmiopneumatico.ch

ESA-Tecar Spirit UHP – nouveau chez ESA

Les deux nouveaux profils, Comfort 3 et Spirit 3, de la famille des pneus d'été ESA-Tecar ont été introduits durant l'été 2009 et vendus à plus de 80'000 exemplaires. Afin que les garagistes, en commun avec l'ESA, poursuivent avec succès la vente du produit exclusif, l'assortiment continue d'être développé de manière conséquente avec le Spirit UHP.

« Le nouveau profil nous permet de combler une importante lacune de notre assortiment et de proposer le pneu exclusif du garagiste également pour les nouveaux véhicules et ceux de grande taille » estime Daniel Steinauer. Et de poursuivre : « Toutes bonnes choses vont par trois. Et les trois dont il s'agit ici sont tous des pneus de qualité premium. Le Spirit UHP en est le tout dernier développement. De construction large, jusqu'à 18 pouces, il est paré pour de hautes performances. UHP signifiant Ultra High Performance ».



Quels sont les points communs entre les pneus haut de gamme Spirit UHP, Spirit 3 et Comfort 3 ? Tous trois impressionnent par des distances de freinage réduites sur chaussée mouillée et par leur maniabilité dynamique. Les caractéristiques de construction les plus modernes se traduisent par une faible résistance au roulement et donc par une moindre consommation de carburant.

Le pneu sportif. Le Spirit UHP persuade par une maniabilité optimale jusqu'aux vitesses les plus élevées.

C'est possible grâce à un contour de pneu large qui contribue à un guidage latéral stable. Une tenue de route sûre dans les virages ainsi qu'un excellent comportement d'aquaplaning constituent d'autres arguments de poids. Le nouveau mélange de gomme silice optimise par ailleurs le grip sur route sèche et mouillée. La construction moderne est orientée vers une réduction du poids et une moindre résistance au roulement, ce qui conduit à des économies notables de carburant.

Désormais livrables en 9 dimensions. Pour les indices de vitesse V, W et Y de 215/55 R 16 à 225/40 R 18.

Univers des pièces détachées

Depuis le début de février 2010, nous avons le privilège d'approvisionner nos clients avec une diversité de pièces détachées inégalée, ceci à partir de nos entrepôts agrandis. Une multitude de clients ont déjà eu l'occasion de s'enthousiasmer pour l'immense choix dans les diverses catégories de prix et de marché.

Pièces de services et d'usure :
Extension des entrepôts et du programme
de livraison réalisée avec succès.

Pièces de services et d'usure

Afin que les clients disposent au plus vite des articles commandés, nous avons fortement augmenté la capacité des entrepôts de toutes les succursales de l'ESA. Ainsi, il nous pouvons livrer en quelques heures plus de 65'000 articles à nos clients. Une planification économique et écologiquement défendable des tournées de livraison nous permet de maintenir les coûts dans une certaine proportion et de proposer les produits de l'assortiment ESA à des prix très avantageux. Une politique de prix transparente et homogène ainsi que des actions pour les clients et des journées à 10% offrent aux garagistes autant d'avantages à l'achat.

Avec plus de 500'000 articles, l'ESA propose à ses clients l'un des assortiments les plus vastes et de meilleure qualité d'Europe. Des fabricants de produits de marque de premier plan tels que Brembo, Eberspächer, Bosch, ATE, Pierburg, TRW, Koni, ZF/Lemförder, Meyle, Sebring et bien d'autres encore garantissent la sécurité grâce à la qualité des pièces originales.

A titre complémentaire, l'ESA propose également une alternative meilleure marché mais également de haute qualité. Idéal pour les réparations où il faut tenir compte de l'âge de la voiture.

L'extension de l'assortiment n'a en rien changé notre philosophie d'offre. Nous nous voyons comme partenaire global pour les ateliers de réparation indépendants et comme vendeur complémentaire pour les agences de marque qui ont besoin d'un fournisseur pour les réparations et l'entretien des marques de véhicules dont ils ne sont pas concessionnaires ; un fournisseur qui présente une bonne disponibilité sur toute l'étendue de l'assortiment.

La meilleure vue d'ensemble de la nouvelle dimension des pièces détachées est accessible sous www.esashop.ch. Le catalogue de pièces détachées qu'ils pourront y consulter, l'un des plus utilisés d'Europe, a été adapté aux besoins des garagistes suisses.





SMART DEAL

La convention astucieuse où vous définissez votre prix d'achat et votre rabais

Procurez-vous des biens d'investissement (objets d'équipement) à titre de prêt, au prix que vous aurez défini voire même gratuitement auprès de votre ESA. En contrepartie vous vous engagez simplement à couvrir une partie de vos besoins de pièces de services et d'usure auprès de votre ESA. Dès que vous aurez réalisé le chiffre d'affaires total convenu, vous devenez propriétaire du bien d'investissement sans bourse délier.

Un exemple :

Si, toutes les deux semaines, vous commandez les plaquettes de freins ainsi que les garnitures de frein pour un véhicule auprès de votre ESA, vous aurez déjà financé plus du 30% du prix d'achat normal du démonte-pneus le plus apprécié de la gamme ESA.

Si vous couvrez une fois par semaine vos besoins de pièces détachées pour un grand service en vous fournissant auprès de votre ESA, le même démonte-pneus vous appartiendra à 100% déjà après 4 ans.

D'autres raisons pour conclure un SMART DEAL avec l'ESA :

- Pas de renforcement des conditions d'achat sur le matériel
- Qualité des produits ESA éprouvée et de premier plan
- Le chiffre d'affaires réalisé dans le cadre d'actions et de prix spéciaux est également décompté
- Possibilité de sortir en tout temps sans coûts supplémentaires
- Préservation de votre indépendance
- Convention flexible
- Possibilité de changer en tout temps la convention de chiffre d'affaires ou de faire des paiements partiels

Votre responsable régional ou votre succursale ESA vous donnera volontiers plus d'informations sur la convention astucieuse SMART DEAL.



GOODYEAR EfficientGrip

Plus de kilomètres par litre

Moins d'arrêts à la pompe*



*Résistance au roulement réduite de 13%, consommation de carburant réduite de 1,9%, rendement kilométrique accru de 8% sur l'essieu moteur, rendement kilométrique accru de 49% sur l'essieu non moteur. Comparé au rendement moyen de 4 pneus de principaux concurrents. Testé par TÜV SÜD Automotive en mars 2009; dimension testée 205/55R16; véhicule: VW Golf; Rapport # 76236753. www.goodyear.ch

TESTED BY



Automotive

GOODYEAR
Safety together

Goodyear EfficientGrip

Davantage de kilomètres parcourus pour chaque plein d'essence

L'EfficientGrip de Goodyear a été entièrement conçu sous l'angle de considérations environnementales. Un nouveau contour et une nouvelle construction contribuent à la réduction du poids du pneu et augmentent l'efficacité du carburant. Des matériaux innovants permettent d'abaisser encore davantage la résistance au roulement et par conséquent aussi la consommation de carburant. Par ailleurs, la conception optimisée par ordinateur du profil du pneu et un mélange de gomme de la toute dernière génération pour la bande de roulement assurent un kilométrage élevé.



Economie de carburant sans réduction du confort de conduite

L'EfficientGrip est en bon terme avec l'environnement. En recourant aux procédés de fabrication et aux matériaux les plus modernes, les ingénieurs de Goodyear ont développé une technologie d'économie de carburant d'une grande efficacité. Une structure de pneu légère et malgré tout stable ainsi qu'un mélange de gomme basé sur les dernières avancées technologiques réduisent les pertes d'énergie par frottement lors du roulement.

Préservation de l'environnement et confort de conduite réunis.

L'EfficientGrip se distingue non seulement par des caractéristiques environnementales exceptionnelles, le nouveau modèle de Goodyear offre également un confort de conduite supérieur. A cet égard, une disposition intelligente des blocs de profils permet de réduire les pics de fréquence du bruit de roulement – de l'extérieur comme de l'intérieur, la perception du bruit émis par la voiture est nettement atténuée. Comparé à son prédécesseur, le profil de l'EfficientGrip présente une meilleure stabilité. Il en résulte un kilométrage plus important et une usure plus régulière.

Les caractéristiques de l'EfficientGrip sont :

- La réduction des pertes d'énergie lors du roulement du pneu
- Une répartition régulière de la pression sur la surface de contact
- Un drainage effectif de l'eau, sécurité en cas d'aquaplaning
- Un comportement de conduite stable par vitesses élevées
- Une réduction des pics de fréquence du bruit de contact des blocs

Lampes diurnes

Lampes LED pour la conduite de jour – davantage de sécurité et de style

L'ESA présente le kit LED Philips pour convertir les lampes existantes. Les LEDs Luxeon de haute qualité augmentent la visibilité pour davantage de sécurité sur la route. Un montage simple, jusqu'à 13x moins de consommation d'énergie que les lampes halogène traditionnelles et une durée de vie extrêmement longue caractérisent ce produit de qualité.

- Davantage de sécurité grâce à une meilleure visibilité
- LED Luxeon à forte puissance lumineuse pour une lumière blanche et une moindre consommation d'énergie
- Allumage automatique – les lumières s'allument automatiquement lors du démarrage du moteur
- Montage simple
- Individuel et stylé
- Reconnu et testé (ECE R87)

Contenu du set de lampes LED pour la conduite de jour Philips :

- 2 modules LED
- Culot Clip-on
- Câbles de connexion extra longs
- Starter-Box électronique
- Vis et autre matériel de fixation
- Instruction de montage et mode d'emploi



H1 Philips X-Treme Power – désormais dans l'assortiment ESA

La lampe qui projette 80% de lumière supplémentaire sur la route par rapport à une lampe standard est désormais également disponible en H1. La X-Treme Power dispose d'une couche spéciale Anti-Reflex ; par ailleurs, le sommet de la lampe et le socle sont spécialement chromés (en palladium). Aucune autre lampe n'éclaire davantage la route.



Pneus et showroom

L'automne dernier, l'ESA a demandé à ses responsables régionaux de signaler les exemples de showrooms bien équipés.

Cet automne, le thème des pneus d'hiver, thème qui devait immédiatement sauter aux yeux des clients, a joué un rôle très important. Car le thème des pneus continue de ne pas être assez discuté, alors même que ceux-ci peuvent représenter jusqu'à 2% des bénéfices bruts d'un garage.

La saison à venir aussi, les pneus doivent de nouveau embellir les surfaces d'exposition.

Parmi les nombreuses réponses qu'elle a reçues, l'ESA a pu choisir les meilleurs exemples. « L'idée du paysage d'hiver nous a tout particulièrement séduite » commente Daniel Steinauer, vice-directeur et responsable du secteur des pneus. « Les exemples que nous avons reçus montrent que nos responsables régionaux, de concert avec nos clients, sont parvenus à concrétiser des idées très individuelles » complète Markus Augstburger, vice-directeur et responsable des canaux de distribution.

Pour la saison d'été à venir, le thème des pneus devrait également faire bonne figure dans les espaces d'exposition. C'est seulement ainsi que vous rappellerez à vos clients, lors de chaque visite, qui est le véritable professionnel des pneus : vous, le garagiste.



Shell Helix

Succès de l'action d'automne « compléter le niveau d'huile »

L'importante demande en faveur de l'action 1 litre « compléter le niveau d'huile » du mois de septembre a montré que vous avez découvert l'immense potentiel dans ce domaine. Il faut bien voir que c'est avec les affaires liées au complètement du niveau d'huile que vous obtenez les marges les plus importantes parmi l'ensemble des produits d'accessoires de garage.

Deux tiers des automobilistes circulent sans une bouteille de réserve d'huile dans leur coffre. Pour un tiers d'entre eux, il manque même un demi-litre d'huile dans le moteur. Prenez le temps d'informer vos clients de l'importance de l'huile de moteur et des conséquences négatives engendrées par le manque d'huile dans le moteur. En fin de compte, n'est-il pas vrai que neuf clients sur dix suivent les recommandations personnelles de leur garagiste en matière d'huile.

Avec relativement peu d'effort, vous dégagez un important supplément de marge qui, comparé à la vente de voiture, correspond à plusieurs ventes de voitures neuves par an. Et n'oubliez pas : si le client n'achète pas l'huile chez vous, il l'achètera par le biais d'un autre canal.



Huiles pour moteur Shell Helix – nouveaux noms, nouveau look

Cette année, le numéro 1 mondial des lubrifiants présentera un nouveau look, nettement rajeuni, pour la famille des produits Helix. Les huiles pour moteur haut de gamme, disponibles dans le monde entier, adoptent une présentation plus moderne, accompagnée en partie de nouveaux noms, pour une structure de produits plus simple. De même, les bouteilles de 1 et 4 litres se présenteront sous un emballage plus maniable. Vous serez bien entendu informé à temps de ces nouveautés !

Les liquides de consommation promettent également des marges élevées.

Mini-Shop – le GARAGE

La promesse de marges élevées n'est pas seulement l'apanage des affaires liées au complètement du niveau d'huile. Les liquides de consommation tels que les produits lave-glace, l'antigel, etc. sont également source de bonnes affaires complémentaires. Pendant le mois d'octobre, nos partenaires le GARAGE ont pu profiter d'une offre spéciale Minishop. Le Shop a été achalandé avec quatre produits saisonniers différents. Dans ce domaine aussi, le potentiel des ventes complémentaires a été pleinement reconnu. En effet, à peine un mois plus tard, l'ensemble des Shops avait épuisé leurs stocks. Grâce à un agencement ciblé des marchandises dans la zone d'accueil ou le coin cafétéria, vous augmentez substantiellement votre chiffre d'affaires. Vous valorisez votre surface de vente en vous adressant plus directement à vos clients et en les motivant à concrétiser un achat sur place. Ici aussi, il s'agit de bien voir que si le client n'achète pas chez vous, il achètera de toutes façons ailleurs.



Entretien avec André Häberlin, Feldgarage SA à Märstetten

Cher André Häberlin. Tout d'abord, permettez-nous de vous adresser nos sincères félicitations pour votre décision d'équiper votre entreprise avec les tubes LED. Vous avez déjà équipé la majeure partie de votre atelier de réparation ainsi que le local des pneus, le reste des locaux suivra l'année prochaine. Quels éléments ont présidé à votre décision ?

André Häberlin: J'avais beaucoup de soucis avec les tubes néons utilisés jusqu'à présent. Les tubes, particulièrement le starter et la self, étaient souvent en panne. A peine avais-je remplacé un tube, qu'un autre s'arrêtait de fonctionner ou commençait à scintiller. Le remplacement des tubes requiert toujours d'assez gros efforts étant donné qu'ils sont montés très haut, en particulier dans l'atelier de réparation. Autrement dit, pour chaque remplacement de tube je devais m'arranger pour organiser un lift spécial. Finalement, nous avons arrêté de changer individuellement les tubes défectueux et attendions que plusieurs d'entre eux soient défectueux. En été, la réduction de l'éclairage artificiel ne gêne pas beaucoup. En revanche en hiver, lorsque les affaires de saison démarrent, cela devenait d'autant plus gênant. De plus, c'est exactement pendant cette période, lorsque les affaires au jour le jour accaparent tout le monde à 100%, qu'il est particulièrement pénible de devoir s'occuper de tels travaux d'entretien. Pour mes collaborateurs, une place de travail bien éclairée joue un rôle très important car un bon éclairage facilite le travail et préserve les yeux. En outre, l'image de mon garage me tient à cœur. Lorsque la lumière est scintillante ou trop faible, je laisse à mon client une mauvaise impression. L'élément déclencheur fut par conséquent surtout la longue durée de vie et le fait que ces tubes sans starter et self sont bien moins fragiles et dispensent une lumière bien plus douce. La lumière a une grande influence sur notre bien-être et sur nos performances.

La lumière est donc meilleure qu'avant ?

André Häberlin: L'éclairage est nettement meilleur qu'avant. S'il est vrai que les tubes néon traditionnels offrent une meilleure dispersion de la lumière, ils présentent malgré tout de moins bonnes conditions de travail. Avec les tubes LED, j'obtiens à la verticale, là où j'ai besoin d'une lumière bien orientée, un nettement meilleur éclairage dans tous les domaines. La lumière est un phénomène difficile à décrire, pour la comprendre il faut la voir et la vivre. Dans la zone du moteur, je travaille depuis un certain temps déjà avec des LED. La combinaison entre les tubes LED et les lampes LED de la zone moteur fonctionne de manière optimale et j'en suis très content. De même, dans le local des pneus, les tubes LED se sont révélés très avantageux grâce à leur meilleur contraste. Et dans le secteur de la préparation des voitures, l'éclairage plus intensif nous permet de travailler plus rapidement et efficacement. Il faut savoir que chez nous toutes les voitures sont intégralement nettoyées à chaque visite. Et je ne suis pas le seul à le dire, en tant que porteur de lunettes ; c'est également l'avis de mes jeunes collaborateurs avec une bonne vue.

Vos collaborateurs sont donc contents de votre décision ?

André Häberlin: Absolument, ils sont enthousiasmés par le meilleur éclairage. S'ajoute encore le fait qu'ils ne sont plus du tout confrontés à l'exercice compliqué consistant à changer les tubes néons défectueux. Les investissements dans la qualité de travail valent toujours la peine. Ils sont très appréciés des collaborateurs, par ailleurs ils se traduisent par davantage de motivation et de meilleurs résultats au travail.

Vous n'avez pas mentionné l'avantage principal de la réduction des coûts d'électricité. Ce n'est donc qu'un effet secondaire ?

André Häberlin: Bien entendu que l'économie des frais d'électricité représente un avantage supplémentaire. Car à mon avis, la seule possibilité d'économiser de l'électricité dans un atelier de réparation est liée à l'éclairage. En tant que propriétaire d'un garage innovant et orienté vers l'avenir, je considère que ma tâche consiste également à optimiser en permanence l'entreprise, ceci tant sur le plan des coûts que de la qualité. N'oublions pas que les collaborateurs et mes clients sont mon bien le plus précieux. C'est d'ailleurs le sens du chameau dans le logo du garage – en mouvement et le regard porté vers l'avenir !

Pouvez-vous encore nous dire quelques mots du processus d'adaptation ?

André Häberlin: Le processus d'adaptation de l'éclairage existant fut simple et réalisé en un rien de temps. Il a fallu simplement veiller à ce que les tubes soient tournés dans la douille de manière régulière et des deux cotés à la fois car les douilles existantes peuvent coincer, ce qui pourrait tordre les tubes. Quoi qu'il en soit, je suis content de ne plus devoir m'occuper de tubes défectueux pour longtemps.

André Häberlin, un grand merci pour cet entretien passionnant !



Dans son entreprise, André Häberlin a remplacé les tubes néon traditionnels par des tubes LED. Une bonne décision !

ESA au Salon de l'auto – le rendez-vous

Le Salon de l'auto de Genève est devenu l'événement le plus important de l'année pour l'ESA. Au « Salon », l'ESA présente en grandeur nature les dernières innovations en matière de produits et de services et entretient ses précieux contacts.

Au fil des ans, le stand de l'ESA du Salon de l'auto est devenu le lieu de rencontre incontournable des garagistes suisses. Le plus grand stand de la halle 7 ne se construit toutefois pas tout seul. L'organisation et la coordination nécessaires requièrent beaucoup d'efforts, de temps et de ressources en personnel. L'infrastructure du stand (murs, espaces, podeste, etc.) sont conçus, montés et démontés par un constructeur de stand de renom. La planification complète, le montage et le démontage des marchandises et de l'exposition, les activités sur le stand et l'organisation sans heurt des 10 jours du Salon sont de la responsabilité de l'ESA. Les préparations, le concept et les idées pour le prochain stand sont lancés dès le jour suivant le dernier jour du Salon et développés par le Comité d'organisation de l'ESA.

Que faut-il pour réaliser un stand ESA percutant ?

Voici un certain nombre de chiffres-clés :

- Le Comité d'organisation du Salon composé de 9 personnes
- En moyenne, 50 collaborateurs ESA travaillent sur le stand tous les jours
- Plus de 30 réunions du Comité d'organisation en vue du Salon
- Près de 550 visiteurs par jour sont accueillis personnellement et pris en charge sur le stand
- Expédition de plus de 18'000 billets d'entrée
- 822 repas de midi sont servis durant les 10 jours du Salon
- 60 heures de préparation de marchandises pour le transport
- 7 personnes démontent le stand
- 5 camions (total 50 tonnes) acheminent les marchandises/accessoires à Genève
- 6 camions ramènent la marchandise dans les entrepôts de l'ESA
- 7 personnes placent et montent les appareils (total 350 heures)
- 250 heures pour le nettoyage et le stockage des marchandises
- Plus de 200 produits sont exposés sur le stand



Mon ESA – ma sécurité

De nombreux critères doivent être respectés pour faire des achats ciblés et composer un assortiment bien défini. Le développement permanent des techniques automobiles et les changements de besoins qui en découlent représentent un gros défi pour les fabricants et les fournisseurs de biens d'investissement.

Faire face à ces évolutions requiert de gros efforts, de la disponibilité et une base financière solide. Pour tirer son épingle du jeu, il ne suffit pas de se concentrer sur la vente, il faut également disposer du support nécessaire. Le niveau de qualité attendu et l'ergonomie des appareils utilisés sont d'autres caractéristiques essentielles qui distinguent un produit haut de gamme.

Seuls les meilleurs produits sont sélectionnés
puis entièrement testés.

Les gestionnaires de produit de l'ESA ont pris en charge cette tâche et assurent que l'ESA répond aux attentes dans le domaine des équipements de garage et de carrosserie et des techniques de lavage automobile. Parmi l'offre mondiale de biens d'investissement, nous sélectionnons les meilleurs produits et les testons intégralement. C'est seulement après une série de tests internes et pratiques complets, que nous introduisons soigneusement un produit. L'introduction du produit va de paire avec la formation de l'ensemble des collaborateurs de la vente et du support technique. C'est seulement lorsque le service après-vente technique ainsi que l'approvisionnement à long terme en pièces détachées sont pleinement assurés que le produit peut aboutir chez les clients. C'est seulement à ce prix que l'ESA est à même d'assurer non seulement la livraison d'un bon produit mais aussi d'un produit d'une qualité irréprochable.

La tâche principale de l'ESA ne consiste-t-elle pas à approvisionner ses clients avec les marchandises dont ils ont besoin à des prix aussi avantageux que possible ? Dans cette optique, le coût direct du produit représente tendanciellement la plus petite part. La durée de vie, les frais d'entretien et les frais d'exploitation jouent un rôle bien plus important dans le calcul à long terme. De même, il faut tenir compte de l'efficacité du travail et de la sécurité d'utilisation des biens d'investissement de l'ESA.

L'équilibre entre la qualité et le prix ainsi qu'une gestion de la disponibilité des marchandises orientée vers les besoins assurent que les clients ESA obtiennent les produits adéquats au plus vite et que leurs investissements soient rentables à long terme. L'équipe de gestion des produits ainsi que l'ensemble de l'équipe de biens d'investissement s'engagent, avec leur know-how, pour la sécurité des clients de l'ESA – en particulier en ce qui concerne les achats, l'entretien et l'exploitation.

Encouragé par la direction, vécu par les collaborateurs : chez ESA, la sécurité est de la partie dans tous les domaines – support, service, qualité des produits et know-how.



Chez ESA, la qualité et la sécurité sont notamment de la responsabilité de (de g. à d.) : Silvio Spycher (Technicien de service), Michael Dallago (Support technique), Roland Hofer (Responsable régional technique de lavage automobile), Carmelo Battaglia (Gestionnaire de produits technique de lavage automobile).

Personnalisez votre installation de lavage !

Que ce soit pour mettre en évidence son activité de CarWash par rapport aux concurrents locaux ou simplement pour que l'installation de lavage à portique présente un look encore plus percutant, WashTec propose dès à présent de nouvelles possibilités de personnalisation des installations de lavage grâce à des options de design attrayantes.

D'innombrables variantes de design.

Pour les modèles NEW SoftWash, SoftCare² Pro et SoftCare² Juno, les clients WashTec peuvent définir le graphisme de leur choix pour leur installation à partir de six designs standard. Par ailleurs, les clients peuvent également concevoir un graphisme totalement personnalisé. Les installations WashTec peuvent ainsi recevoir, en option, le logo de l'entreprise, des éléments graphiques, des photos ou autres motifs publicitaires.

Les motifs souhaités sont appliqués à l'aide d'un film spécial particulièrement résistant. Celui-ci présente non seulement une très longue durée de vie mais est aussi très facile à laver. Il couvre intégralement non seulement les portes du cadre mais aussi le capot et les chariots de déplacement de l'installation de lavage à portique. La décision de proposer des installations de lavage à portique avec un graphisme personnalisé a été prise l'année dernière lors d'une foire spécialisée. C'est là qu'a été développée l'idée d'exposer une installation de lavage avec le design de l'organisateur. Cette installation a suscité un très vif intérêt auprès du public. Depuis lors, plusieurs variantes ont été réalisées. Elles sont en partie intégrées dans l'assortiment standard de la « Art Collection » de WashTec. D'autres ont été conçues par les clients eux-mêmes. En Suisse, l'ESA a déjà convaincu plusieurs clients avec le design « Switzerland ».

Une vue d'ensemble complète des variantes de design actuelles est disponible dès à présent sur le nouveau site internet de l'ESA (www.esa.ch). Sollicitez-nous, nous vous conseillerons volontiers pour toutes les questions relatives au lavage automobile !



Des ponts élévateurs pour tous les travaux

Pour l'exploitation d'un atelier de réparation, les ponts élévateurs sont aussi indispensables que les outils manuels. Le choix de l'équipement adéquat assure davantage d'efficacité et garantit la sécurité indispensable de la place de travail. Avec les ponts élévateurs AUTOP et NUSSBAUM, l'ESA propose des lignes de produits répondant à chaque besoin.

Autop – Innovant et particulièrement flexible

Outre les ponts élévateurs à 2 colonnes de haute technicité, surtout les ponts élévateurs à vérin de Autop demeurent inégalés. Peu importe les données architecturales liées au bâtiment, la palette de véhicules à soulever et les tâches à effectuer à chaque place de travail : Autop dispose toujours de la solution adéquate et financièrement abordable. L'application technique, la qualité des finitions et la méthode de construction des composants se distinguent nettement de la moyenne et garantissent un maximum d'efficacité, de flexibilité et par conséquent de satisfaction pour les clients.

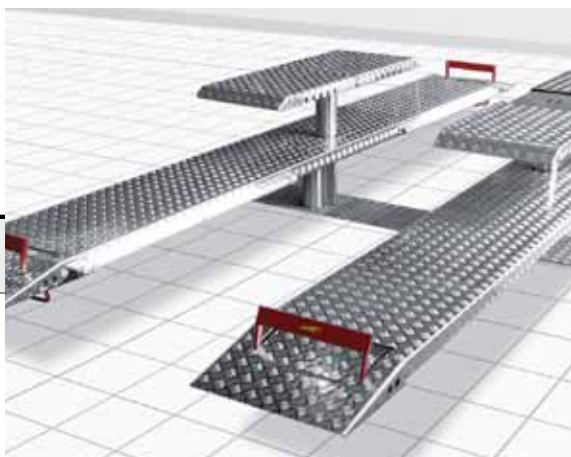
Nussbaum – Une technologie éprouvée de grande précision

La qualité et la longue durée de vie des ponts élévateurs à 2 colonnes et des ponts élévateurs à ciseaux de Nussbaum sont bien connues dans le marché suisse. Grâce à des concepts de prise en charge flexibles, un pont élévateur unique permet de soulever presque tous les types de véhicules. Unique en son genre, la construction de la vis sans fin et du chariot élévateur assure une exploitation irréprochable à long terme des ponts élévateurs à 2 colonnes, ceci avec un minimum d'émission sonore et très peu de tra-

vaux d'entretien. Les ponts élévateurs à ciseaux ne cessent pas de surprendre par leur précision et sont entre autres idéaux pour le diagnostic du train de roulement. Des options bien pensées telles que différents vérins d'axe apportent la flexibilité nécessaire. Les composants électroniques, hydrauliques et mécaniques les plus modernes permettent une exploitation sans faille – aujourd'hui et dans le futur.

Avec ses deux lignes de produits et le nombre impressionnant d'options possibles pour chacun des produits, l'ESA propose sans doute l'assortiment le plus riche et le plus qualitatif de Suisse. Le produit adéquat pour chaque entreprise, chaque utilisation et pour chaque budget. Y compris les attestations et les homologations des fabricants – pour que tout soit parfait, aussi sur le plan administratif. Un conseil compétent, un montage rapide et irréprochable ainsi qu'un entretien qualifié de la part du service après-vente technique de l'ESA viennent avantageusement compléter le paquet de prestations unique en son genre.

Intéressé ? Alors votre succursale ESA se réjouit de votre appel et fixera volontiers un rendez-vous de conseil dans votre entreprise. Ou alors, venez nous rendre visite au Salon de l'auto de Genève et forgez-vous votre propre opinion sur ces fantastiques produits.



Pont élévateur à 2 colonnes Autop Combi Check-In



Pont élévateur à 2 colonnes Nussbaum série SMART LIFT



Pont élévateur à ciseaux Nussbaum série UNI LIFT

Nouveau centre de formation

Le 7 décembre 2009, l'Union Vaudoise des Garagistes (UPSA VD) inaugurerait l'extension de son centre de formation d'Yverdon-les-Bains.

C'est en 1985 que l'UVG a fait l'acquisition de son centre de formation d'Yverdon-les-Bains. A cette époque, jusqu'à 300 apprentis du domaine de l'automobile étaient formés chaque année par 3 professeurs à plein temps. Le progrès, les nouvelles technologies de l'automobile ont nécessité un constant développement du centre.

La création de cette nouvelle halle attenante au bâtiment existant, représente le troisième agrandissement qui permet à ce jour de recevoir jusqu'à 1000 élèves en formation dans les domaines de l'automobile et des poids lourds. 13 professeurs à plein temps sous la direction de Philippe Monnard assurent ces différentes formations.

L'ESA a soutenu ce projet et a pris part à la réalisation de ce magnifique outil de travail par l'installation de différents lifts, banc de frein et de suspension, système de récupération des gaz d'échappement.

Nous adressons à Roland Bandieri Président de l'UPSA VD et à ses 400 membres ainsi qu'à Philippe Monnard et à son team d'enseignants sans oublier les élèves, nos meilleurs vœux de succès pour un avenir radieux.



Philippe Monnard Directeur du centre de formation (g) et Roland Bandieri Président de l'UPSA VD (d).



Les qualités de freinage font souvent la différence!

Pneus d'été Continental – la sécurité donne confiance.



Continental 
Do it with German Engineering.

Continental

ContiSportContact™ 5 P –

Le spécialiste des véhicules super sportifs et « tunés »



Exigences du client	Caractéristiques du	Résultats
Une courte distance de freinage sur chaussée sèche	Une rainure 3D se chevauchant à 45° avec les arêtes de pavé	Un empêchement de l'enroulement des arêtes de pavé, ce qui permet d'avoir une plus grande surface de contact au sol au moment du freinage
Une grande précision directionnelle et une excellente maniabilité	Des bandes centrales et des attaches massives et stables pour les pavés de profil	Une rigidité longitudinale optimale du pneu, ce qui réduit les mouvements dans le profil et améliore la transmission directe des forces de la direction
De bonnes qualités d'adhérence et de stabilité en virages	Un profil composé de macro-blocs souples et de bandes centrales massives	Une adaptation optimale au revêtement de la chaussée ainsi qu'une augmentation de la surface de contact au sol jusqu'à la limite
Une courte distance de freinage sur chaussée mouillée	Des pavés de profil plus petits en surface mais beaucoup plus nombreux	Une pénétration optimale du film d'eau, ce qui empêche l'eau de rester sous les différents pavés de profil.

ESA et l'entreprise Beulentechnik SA

En 2009, l'ESA a de nouveau prouvé qu'elle était un partenaire compétent pour répondre aux besoins de la carrosserie suisse dans le domaine des équipements et des biens de consommation pour les carrosseries. Le 1^{er} février 2009, un accord de coopération a été signé avec l'entreprise suisse Beulentechnik SA.

Ce faisant, l'ESA élargit ses compétences en tant que partenaire pour toutes les questions relevant du domaine des produits destinés au débosselage professionnel. Un certain nombre d'outils et de machines de l'assortiment de Beulentechnik ont été présentés au Salon de l'auto 2009. Les outils de débosselage ont suscité un très vif intérêt parmi les spécialistes de la branche de la carrosserie de Suisse. Dans ce domaine, la « star » du Salon fut sans conteste l'appareil MDR, « Magnetic Dent Remover ».

Avec le MDR, les goulets d'étranglement font partie du passé.

L'appareil MDR est l'investissement approprié lorsqu'il s'agit de réparer rapidement les dégâts dus à la grêle et les dégâts de parking. Lorsque la catastrophe naturelle grêle sévit dans notre région ou quelques fois même dans une grande partie de la Suisse, de nombreux ateliers spécialisés sont en difficulté. Nombre d'entre eux n'ont pas du tout ou pas assez de personnel pour assurer les réparations nécessaires dans les délais impartis. Aussi, dans de nombreux cas, des petites entreprises spécialisées ou même des spécialistes à l'étranger sont sollicités, ce qui crée une situation de forte dépendance. Il est possible d'y remédier en investissant dans un Magnetic Dent Remover de Beulentechnik SA, distribué en Suisse par l'ESA.

Comment ça marche ? La bosse est chauffée par le MDR au moyen d'une tension d'induction puis attirée à l'aide d'une force magnétique. Le champ d'action de l'appareil n'est bien entendu pas illimité. Il ne remplace aucunement le spécialiste mais multiplie les capacités. Même un carrossier peu expérimenté dans l'élimination de bosses est à même d'utiliser l'appareil en très peu de temps. Deux jours de formation dispensée par les spécialistes de Beulentechnik sont compris dans la commande de l'appareil. Le 23 juillet 2009, une forte grêle s'est abattue sur une grande partie de la Suisse romande. Les dommages matériels se sont élevés à une somme bien supérieure à 300 millions de francs, ceci rien que pour les réparations automobiles. Aussi, les trois premiers appareils ont-ils été vendus à des entreprises de carrosserie de Suisse romande. Les trois entreprises sont totalement enthousiasmées par leur investissement et parées pour un retour de la grêle. L'ESA présente aux clients ci-contre ses meilleurs vœux de réussite avec le nouvel appareil. Pour un conseil détaillé, les spécialistes de l'ESA passeront volontiers chez vous. N'hésitez pas à nous appeler !





Claude Pasquier SA à Riaz: Dans l'image Etienne Mayr (ESA), Claude Pasquier et Arlo Gonser (Beulentechnik AG)



Ottet SA à Belfaux: Dans l'image Arlo Gonser (Beulentechnik AG), Benoît Ottet et Etienne Mayr (ESA)



Meisterhans Sàrl à Faoug: Etienne Mayr (ESA avec Georges-Alain Meisterhans, Marco Vizzielli)



Nouvelle direction

L'ESA St. Gall souhaite la cordiale bienvenue au nouveau chef de succursale, Monsieur Daniel Fraefel, qui a pris ses fonctions le 1^{er} janvier 2010. Il remplacera Monsieur Josef Schmid qui, dès le mois de mai 2010, prendra une retraite bien méritée.

Une belle histoire de 37 ans touche à sa fin. En effet, en mai 2010, **Monsieur Josef Schmid** prendra une retraite bien méritée. Josef Schmid a commencé à travailler pour l'ESA en 1973 en tant que représentant de commerce pour la Suisse orientale. En août 1975, il a repris la direction de la succursale de St. Gall. En raison de ses prestations hors du commun, il est devenu, en 1977, mandataire commercial, puis, deux ans plus tard, fondé de pouvoir.



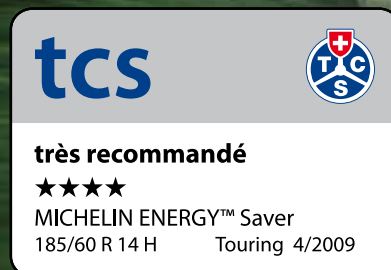
Avec Josef Schmid, s'en va un travailleur infatigable et plein d'initiatives, au service des copropriétaires de l'ESA. Ses prestations resteront un exemple et un standard pour son successeur et pour l'ensemble des collaborateurs. Nous tenons ici une fois encore à remercier cordialement Josef Schmid et à lui présenter nos meilleurs vœux de bonheur pour la retraite !

Nous nous réjouissons d'annoncer que, le 1^{er} janvier 2010, **Monsieur Daniel Fraefel** reprendra la direction de la succursale de St. Gall. Il y travaille déjà avec succès depuis 2001 en tant que responsable régional pour les biens d'investissement. Grâce à sa formation de base de mécanicien automobile et à sa formation complémentaire d'économiste d'entreprise des arts et métiers avec diplôme fédéral, il est parfaitement préparé pour assumer les nouvelles responsabilités qui l'attendent. Nous vous remercions de la confiance que vous lui témoignerez. Nous lui présentons à lui aussi nos meilleurs vœux de succès et de satisfaction personnelle dans le cadre de ce nouveau défi !



Le pneu MICHELIN ENERGY™ Saver.

Le meilleur choix pour les véhicules économes.



Vous trouverez plus d'informations sur le site www.michelin.ch



MICHELIN ENERGY™ Saver

Michelin contribue activement à réduire les coûts des transports routiers et la pollution qui en résulte. On sait que la résistance au roulement des pneumatiques est responsable d'un plein de carburant sur cinq dans le cas d'une voiture et d'un plein sur trois pour les poids lourds. Michelin a relevé le défi consistant à concevoir des pneus qui contribuent à réduire la consommation de carburant tout en offrant les meilleures prestations en termes de sécurité et de longévité.

Le dernier rejeton de la famille de pneus tourisme ayant recours à cette technologie est le MICHELIN ENERGY™ Saver. Depuis son lancement sur le marché européen, début 2008, 29 millions d'unités en ont été vendues (en date du 31 août 2009).

Economie de plus de 92 millions de litres de carburant.

Ces 29 millions de pneus MICHELIN ENERGY™ Saver ont permis d'économiser plus de 92 millions de litres de carburant,¹ ce qui équivaut à 1,8 million de pleins de carburant qui n'ont pas dû être faits. De ce fait, 184'000 tonnes de CO₂ n'ont pas été rejetées dans l'atmosphère, ce qui correspond aux émissions produites pendant toute une année par 102'000 automobiles.

Dans le cadre des efforts visant à améliorer constamment l'efficacité énergétique des véhicules, les constructeurs automobiles ont vite pris conscience de l'intérêt qu'il y avait à mettre dans un seul chapeau la baisse des consommations, la sécurité et la longévité: le MICHELIN ENERGY™ Saver a obtenu à ce jour plus de 100 homologations auprès des principaux constructeurs mondiaux, et cela en un an seulement! Il s'agit d'un résultat jamais obtenu auparavant, car le nombre d'homologations enregistré en une année oscille généralement entre vingt et quarante.

Depuis 1992, Michelin a développé quatre générations de pneumatiques à basse résistance au roulement pour les véhicules de tourisme et trois pour les poids lourds. Ces pneus ont permis d'économiser plus de 11 milliards de litres de carburant, ce qui équivaut à plus de 28 millions de tonnes de CO₂.² Tous les pneus offrant à la fois un haut niveau d'efficacité énergétique et des prestations élevées en termes de sécurité et de longévité sont reconnaissables au label «GREEN X» gravé sur les flancs.



¹ Chiffre basé sur les tests de consommation et de résistance au roulement réalisés par le TÜV SÜD Automotive pour le compte de Michelin en 2008 et 2009, ainsi que par le centre de tests DEKRA en 2009, avec des pneus de 5 fabricants premium de dimensions 195/65 R 15 H et 205/55 R 16 V, achetés dans le commerce.

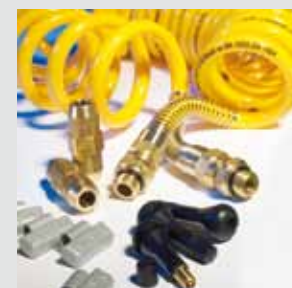
² Les économies annoncées sont des estimations basées sur les valeurs admises par Michelin en fonction des informations disponibles. Les chiffres résultent du calcul des économies de carburant estimées en comparant les résistances au roulement de pneumatiques produits par les principaux fabricants premium avec celle du MICHELIN ENERGY™ Saver, selon les résultats du test comparatif commandé en 2007 par Michelin au TÜV SÜD Automotive (dimensions testées: 175/65 R 14 T, 195/65 R 15 H et 205/55 R 16 V).

EXPERTS PAR
PASSION

 **BERNER**

NOTRE EXPÉRIENCE AU SERVICE DE L'AUTOMOBILE

NOUS SAVONS CE DONT VOUS AVEZ BESOIN.



**Montagetechnik
Berner AG**
Kägenstrasse 8
CH-4153 Reinach BL 1
T +41 61 715 92 22
F +41 61 715 93 33
info@berner-ag.ch
www.berner-ag.ch



Montagetechnik Berner SA

Montagetechnik Berner SA dont le siège est à Reinach (BL) est la société de distribution du groupe d'entreprises Berner, active dans toute l'Europe avec plus de 8000 collaborateurs. Notre force réside dans le suivi de nos clients directement sur place. Rien qu'en Suisse, plus de 100 conseillers spécialisés assurent le suivi de la clientèle des arts et métiers, de la construction, des métiers de l'automobile et de l'industrie.

Notre compétence de base tourne autour du conseil et de la vente des assortiments de base suivants :

- Chimie, électricité automobile
- Pièces DIN et normées
- Services des pneus et des freins
- Technique de mesure et de contrôle
- Technique de percement
- Protection pour le travail
- Outillages manuels
- Outils électriques et pneumatiques
- Technique de soudage et de brasage
- Séparer, poncer et scier
- Chiffon de nettoyage, films et bandes adhésives

Notre service de pièces C vous aide à optimiser vos coûts et à vous organiser de manière optimale :

- Davantage de temps pour vos clients
- Economie de coûts à travers une gestion optimale du nombre de marchandises en stock
- Toujours les bons articles en stock
- Contrôle optimal des coûts en tout temps
- Disposition simple des marchandises
- Stockage qui économise de la place
- Vous n'avez pas de frais de location pour nos étagères

Notre shop en ligne a été réalisé selon les désirs de nos clients :

- Passez vos commandes confortablement, 365 jours par an, 24 heures sur 24
- Vous avez ainsi un accès permanent à plus de 25'000 articles
- Vos prix directement disponibles en ligne
- Vérification de la disponibilité de l'ensemble des produits
- Catalogues de produits à jour et détaillés
- Données techniques et fiches de sécurité immédiatement accessibles
- Création de modèles de commande
- Contrôle optimal des coûts en tout temps
- Définition des centres de coûts et des droits d'accès

Nos prestations de services aux clients nous tiennent personnellement à cœur :

- Conseiller spécialisé personnel Berner
- Service après-vente par téléphone
- Prix du marché
- 98% de disponibilité pour la livraison
- Durée de livraison 24 / 48 heures
- Commandes urgentes avant 11h45 livrées le lendemain

Notre collaboration avec l'ESA permet d'exploiter des synergies :

- Service tout à partir d'un seul fournisseur
- 2% d'escompte (seulement avec coopération)
- Prix du marché équitables
- Livraisons de quantité équitables

En bref :

Avec nous, vous êtes servis au mieux.



Une bonne opportunité pour l'avenir



Représentation de marque et concept d'atelier de réparation indépendant sous un même toit

Les données du marché comme le recul des marges dans la vente de voitures neuves, la réduction des forces de vente, etc. nous obligent à prendre certaines mesures. Un atelier de réparation avec un bon taux d'occupation peut fournir une contribution intéressante à l'augmentation des recettes des garages. Dans cette optique, repenser ce domaine et prendre les mesures qui s'imposent peut être porteur. Faire un certain nombre de choses et ne pas en faire d'autres.



Entretien avec Hubert Waeber, directeur général et propriétaire de AHG-Holding.

Hubert Waeber, quel jugement portez-vous sur la situation générale de la branche automobile ?

Hubert Waeber : Le parc de voitures de tourisme en Suisse avec ses près de 4 mio. d'unités ne va guère s'agrandir. En Suisse, depuis un certain nombre d'années déjà, l'âge moyen des voitures de tourisme est en hausse. A fin 2009, il était de

8,3 ans. Autrement dit, les clients roulent plus longtemps avec leur véhicule. Ce chiffre va encore augmenter et la vente de voitures neuves va marquer le pas. Toujours plus de marques cherchent à s'assurer une part du volume des ventes annuelles. Chaque marque doit par conséquent se contenter d'une part de marché plus réduite. A l'avenir, la vente de voitures neuves deviendra encore plus complexe en raison de la multiplication des moyens de propulsion et des modèles. Tous les garages ne veulent pas et ne pourront pas être de la partie. Un certain nombre de petits garages, peut-être même tous les petits garages, ne s'occuperont plus activement de la vente de voitures neuves et se concentreront de plus en plus sur le service après-vente. A moyen terme, la branche automobile connaîtra également un assainissement de ses structures.

Quels sont les aspects de votre entreprise que vous analysez régulièrement en vue d'assurer votre avenir ?

- Hubert Waeber :** Il s'agit d'observer plusieurs aspects :
- Quelle est la part de marché des marques représentées dans notre région d'influence par rapport à la moyenne suisse ?
 - Quelle est la structure d'âge des véhicules de nos clients et dans notre région d'influence ?

- Quel est le niveau des départs des clients et le niveau d'acquisition de nouveaux clients ?
- A quels garages ou à quelles marques avons-nous abandonné des clients, d'où et comment avons-nous gagné de nouveaux clients ?
- Qu'en est-il du taux d'occupation de l'atelier de réparation ?
- Quelle est la situation du travail interne et des travaux de garantie par rapport aux travaux réels qui remplissent la caisse, etc. ?

Cette analyse a démontré que notre région d'influence présente encore un potentiel non exploité. Différentes études ont montré qu'à partir de la 6^{ème} ou de la 7^{ème} année les propriétaires de véhicule n'apportaient plus leur voiture dans une agence de leur marque. Ils ne veulent réparer que ce qui est absolument indispensable et ne respectent plus scrupuleusement les prescriptions du fabricant en matière de services. Cela fut également le cas de nos clients. Nous avons beaucoup de clients du shop de la station-service et de l'installation de lavage qui ont un véhicule d'une marque que nous ne représentons pas et qui n'est pas représentée dans notre région d'influence. Pour tous ces clients, nous voulions proposer une alternative.

Comment votre entreprise exploite-t-elle ce potentiel ?

Hubert Waeber : Dans le respect de la devise : « Faire un certain nombre de choses et ne pas en faire d'autres », nous avons décidé de proposer à nos clients ainsi qu'à nos clients potentiels, outre notre service de marque également un service multi-marques. Nos clients à marque profitent également d'un tarif horaire réduit à partir de la 7^{ème} année, au même titre que le client des marques dont nous ne sommes pas concessionnaires. Les propriétaires d'une marque de véhicule dont nous ne sommes pas concessionnaire et qui sont dans notre région d'influence peuvent désormais faire réparer et entretenir leur véhicule dans la région. A moyen terme, les ventes de voitures neuves et notre importateur en profiteront également. En effet, il paraît évident que le client propriétaire d'un véhicule d'une marque dont nous ne sommes pas concessionnaire qui nous confie l'entretien de son véhicule sera enclin à acheter un véhicule auprès de notre représentation lors du prochain changement de voiture.

Quelle importance accordez-vous à l'image de votre entreprise ?

Hubert Waeber : Il importe d'opérer une distinction visuelle de l'identification. D'une part, l'identification de la marque selon la Corporate Identity du fabricant et, d'autre part, une bonne identification du service multi-marques. Le GARAGE propose des bandeaux de façade sur mesure, des totems d'entreprise et des displays lumineux ou des tableaux lumineux des services. Autrement dit, un choix varié de présentation visuelle permettant au client de se doter de l'image qu'il souhaite.

Pour fournir un travail de qualité il faut disposer de documents et d'outils adéquats. Dans cette optique, quels sont à vos yeux les éléments d'importance ?

Hubert Waeber : Un point essentiel est l'accès aux données techniques et les appareils de diagnostic pour toutes les marques dont nous ne sommes pas concessionnaires. Cela confère à mes collaborateurs l'assurance de pouvoir exécuter un service compétent également sur les véhicules de marques que nous ne représentons pas. L'ESA, en tant qu'équipementier complet, fournit tout ce qui est nécessaire.

Que devez-vous entreprendre dans le domaine de la communication ?

Hubert Waeber : Bien entendu, les clients des marques dont nous ne sommes pas concessionnaires ne viennent pas tout seul chez nous. Une communication s'adressant à un groupe cible bien défini est indispensable. Au moyen de flyers saisonniers, de publicités régionales et communes aux partenaires le GARAGE de ma région ainsi que de la publicité nationale de le GARAGE, nous rendons attentifs nos clients potentiels à nos prestations de services.

Comment êtes-vous soutenu par le concept le GARAGE ?

Hubert Waeber : le GARAGE propose une multitude de mesures de soutien qui peuvent être utilisées individuellement par les partenaires le GARAGE.

- Un conseil sérieux et personnalisé
- Le développement d'un concept adapté sur mesure au garage
- Une présence de marché homogène et malgré tout individuelle
- De la publicité de lancement, mails aux clients, flyers, communiqués de presse
- De la publicité saisonnière, nationale et régionale
- Des formations techniques et dans le domaine de la gestion d'entreprise
- Communication IT / support
- Offre, calcul
- Données de véhicule et diagnostic
- Bourse interne aux occasions et site internet
- Des pneus aux pièces de services et d'usure en passant par les biens d'investissement, l'ESA met à disposition un vaste assortiment à des prix défiant toute concurrence.

Le concept a été lancé chez vous en octobre 2009.

Quelles sont vos premières impressions ?

Hubert Waeber : Très positives. De nombreux clients du shop de la station-service et du lavage automobile, propriétaires d'un véhicule d'une marque dont nous n'avons pas la représentation, se réjouissent de pouvoir désormais apporter leur véhicule chez nous pour le service ou pour des réparations. J'ai également été très surpris par les déclarations franches de certains clients, à première vue très loyaux, selon lesquels ils faisaient exécuter un certain nombre de petites réparations auprès d'un garage multi-marques et de maisons de pneus. Ils se déclarent contents de pouvoir désormais faire exécuter un certain nombre de petites réparations à moindre coût chez nous, sous le label le GARAGE. En tout cas, le taux d'occupation de l'atelier de réparation a fortement progressé.



Auto-Center Klopstein, Laupen



Auto Schweingruber AG, Tafers



Garage Krähenbühl AG, Ipsach

Meeting d'académie Feux de la rampe



La journée avec du cœur pour les partenaires le GARAGE

En tant que responsable d'un garage il faut montrer tous les jours beaucoup de cœur à l'ouvrage. Dans une entreprise, le chef doit régulièrement prendre des décisions importantes et décisives. Il doit les prendre tout seul. Ce sont des situations pesantes, pas toujours faciles à maîtriser.

Le rôle en tant que leader – quand ça colle à la peau

Les partenaires le GARAGE et la conférencière, Sandra Kobel, ont mené des discussions intéressantes et riches en enseignements autour de ce thème peu ordinaire. Certainement que l'un ou l'autre des participants pourront appliquer dans leur propre garage ce qui a été dit. Le meeting d'académie a été agrémenté par différentes News concernant le GARAGE pour l'année 2010, année que nous entamons avec beaucoup d'élan et une grande envie d'action.



Comme l'indique son nom, le garage Burgseeli SA est directement situé à coté du magnifique Burgseeli dans la commune de Goldswil vers Interlaken.

Depuis la fondation de l'entreprise en 1972, le garage Burgseeli SA répare tous les véhicules, sans tenir compte de leur marque. Pour donner la force nécessaire à cette activité, l'entreprise de Max Mattmüller a rejoint le 1^{er} décembre 2008 le concept le GARAGE. A la question de savoir pourquoi il a pris cette décision, Monsieur Mattmüller donne la réponse suivante : « Grâce au partenariat avec le GARAGE, notre entreprise peut se présenter sur le marché de manière indépendante ». Le garage Burgseeli SA occupe une équipe de 6 collaborateurs parmi lesquelles deux sont encore en formation. Il propose à la vente des voitures neuves et d'occasion très soignées. Le garage Burgseeli SA est spécialisé dans les marques Renault, Toyota, Hyundai et Dacia.

L'équipe aux compétences spécialisées propose à sa clientèle une multitude de prestations de services :

- Vente de voitures neuves et d'occasion
- Réparations et travaux de services pour toutes les marques
- Service de frein et de pot d'échappement
- Service de pneu et de batterie
- Préparation des véhicules pour la visite
- Service de climatisation
- Optimisation des performances/ Chip-Tuning
- Spécialiste Renault, Toyota, Hyundai et Dacia
- Travaux de carrosserie et de peinture
- Ecologie automobile



Siège principal

Maritzstrasse 47
3401 Berthoud
Tél. 034 429 00 21
Fax 034 422 31 74

info@esa.ch

Succursales

Centre romand, Tél. 021 706 36 15
Berthoud, Tél. 034 429 05 10
Zurich, Tél. 043 388 66 66
Suisse centrale, Tél. 041 450 44 22
St. Gall, Tél. 071 314 01 01
Tessin/Engadine, Tél. 091 850 60 00

www.esa.ch | www.esashop.ch

avec
ESA+
TECAR
pour être plus forts